

คำอธิบาย

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

คำอธิบายทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

องค์ประกอบทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลที่จัดทำขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐได้ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาตนเองและผู้อื่นให้มีความพร้อมในการขับเคลื่อนภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ตาม Maturity Model 3 ระยะ ได้แก่ องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะสมบูรณ์ (Mature)

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) ความสามารถ (2) ความรู้ (3) ประสบการณ์ และ (4) คุณลักษณะ ในการนี้ เพื่อให้ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลมีความครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น ได้มีการนำ “สมรรถนะของข้าราชการ” ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ มาใช้ประกอบบางส่วน ด้วย

1. ความสามารถ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมและความสามารถในการปฏิบัติงานที่บุคลากรต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มี **ความสามารถ** เป็นองค์ประกอบหลัก จัดแบ่งเป็น 7 ด้าน 39 หน่วยความสามารถ (Unit of Capability) ดังนี้

ด้านที่ 1 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

หมายถึง ความสามารถในการนำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

ด้านที่ 2 ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย

และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจด้านนโยบายกฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 6 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ด้านที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) หมายถึง ความสามารถในการคัดสรร เลือก หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการ การดำเนินงาน และการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง

ด้านที่ 4 ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) หมายถึง ความสามารถในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมายกระดับคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล

- DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแทนที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนาวัตกรรมการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล

ด้านที่ 5 ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลง องค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ประกอบด้วย 6 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ

ด้านที่ 6 ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพ การสื่อสาร จูงใจและเจรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการเป็นแบบอย่าง (Role Model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 3 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

ด้านที่ 7 ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้าง/บริหาร การเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ประกอบด้วย 3 หน่วยความสามารถ ดังนี้

- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

อนึ่ง หน่วยความสามารถ (Unit of Capability - UoC) ในที่นี้ ได้แก่ ผลลัพธ์ (Outcome) ของงานอาชีพหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถย่อย (Element of Capability - EoC) ได้แก่ งานย่อยหรือ ขั้นตอนหลัก (Key Step) ตั้งแต่ 2 หน่วยความสามารถย่อยขึ้นไป และความสามารถย่อยหนึ่งจะประกอบด้วย เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria - PC) ได้แก่ ข้อกำหนด มาตรฐาน หรือเงื่อนไข ที่ใช้ชี้วัดคุณภาพของผลงานตั้งแต่ 2 เกณฑ์ขึ้นไป

ตัวอย่าง

ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถ (UoC) โดยหน่วยความสามารถที่ 1 คือ “DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ” ประกอบด้วย 2 ความสามารถย่อย (EoC) ได้แก่ “DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน” และ “DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง” โดยทั้ง 2 ความสามารถย่อยมีเกณฑ์การปฏิบัติงาน ดังนี้

ความสามารถย่อย (Element of Capability)	เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria)
DS101 ระบุประเด็นปัญหาและผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน	DS101.1 ระบุประเด็น ผลกระทบ และแยกแยะปัญหาของระบบบริการปัจจุบันที่เกิดจากการแยกส่วน
	DS101.2 สามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ของประเด็นปัญหาและผลกระทบได้อย่างมีเหตุผลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
DS102 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง	DS102.1 ลำดับความสำคัญของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ปัญหาเพื่อบูรณาการกระบวนการให้บริการ
	DS102.2 กำหนดแนวทางการปฏิบัติการเชิงรุกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ไขปัญหาคัดค้านเหตุการณ์และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำในอนาคต
	DS102.3 เสนอแนวทางการบูรณาการกระบวนการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกำหนดว่าจะมีหน่วยความสามารถ (Unit of Capability - UoC) หน่วยใด ผู้นั้นจะต้องมีความสามารถย่อย (Element of Capability - EoC) และเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria - PC) ที่กำหนดเป็นส่วนประกอบของหน่วยความสามารถนั้นทั้งหมดด้วย รายละเอียดหน่วยความสามารถ ความสามารถย่อย และเกณฑ์การปฏิบัติงาน ปรากฏตามหมวดที่ 2 ของหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1013.4/ว 6 ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2561 เรื่อง ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2. ความรู้ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่บุคลากรต้องมีเพื่อให้อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย 23 หน่วยความรู้ ดังนี้

2.1 ความรู้พื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ความรู้พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

(1) เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และการทำงานร่วมกัน

- (2) ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว และจริยธรรม
- (3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- (4) ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมาย ดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
- (5) ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

2.2 ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ความรู้ที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้จำนวน 18 เรื่อง ดังนี้

- (1) ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- (2) ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)
- (3) ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- (4) ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- (5) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- (6) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- (7) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ

- (8) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coaching and Mentoring) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- (9) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)
- (10) ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- (11) ความรู้ด้านการกระบวนกรขั้นตอนการจัดทำ แก๊ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- (12) ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- (13) ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- (14) เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- (15) เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- (16) ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- (17) ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- (18) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์

3. ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่คุณเคยทำหรือความสำเร็จในอดีตที่คุณเคยต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย 18 หน่วยความรู้ ดังนี้

3.1 ประสบการณ์พื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ประสบการณ์พื้นฐานที่คุณเคยทำหรือความสำเร็จในอดีตที่คุณเคยต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

- (1) ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้องและปลอดภัย

- (2) ประสิทธิภาพการใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- (3) ประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- (4) ประสิทธิภาพการทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- (5) ประสิทธิภาพในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

3.2 ประสิทธิภาพที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

ประสิทธิภาพที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมี เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้จำนวน 13 เรื่อง ดังนี้

- (1) ประสิทธิภาพการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- (2) ประสิทธิภาพการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- (3) ประสิทธิภาพการประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- (4) ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- (5) ประสิทธิภาพการทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- (6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน

- (7) เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- (8) ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของ กระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- (9) ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- (10) ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- (11) ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- (12) ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- (13) ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security

4. คุณลักษณะ หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน ประกอบด้วย 5 หน่วยคุณลักษณะ โดยกำหนดให้ ทั้ง 5 หน่วยคุณลักษณะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ข้าราชการทุกกลุ่มจำเป็นต้องมีเพื่อการปรับเปลี่ยน เป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

- (1) มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- (2) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- (3) สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นกล้าตัดสินใจ
- (4) พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- (5) มีคุณธรรมจริยธรรม

5. สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ในการนี้ ได้นำสมรรถนะทางการบริหาร ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552

เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับ
ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน 4 สมรรถนะ มาใช้เพื่อการนี้ด้วย ดังนี้

- (1) วิสัยทัศน์ (Visioning)
- (2) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- (3) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- (4) การสอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Other)

ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐ 6 กลุ่ม 18 บทบาท

โดยทั่วไปการที่หน่วยงานภาครัฐหนึ่งจะปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้นั้น ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มในหน่วยงานนั้น จะต้องเข้ามามีบทบาทและให้การสนับสนุน รวมทั้งเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนองค์กร ด้วย

ในการนี้ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560 เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้กำหนดบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน 6 กลุ่มตามบทบาทและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้บริหารส่วนราชการ (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Technologist) และผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่น ๆ (Others) พร้อมทั้งได้จำแนกกลุ่มหน่วยงานภาครัฐตามความพร้อมและพัฒนาการในการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล รวม 3 ระยะ ได้แก่ องค์กรที่มีเป้าหมายการพัฒนาด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) องค์กรที่มีเป้าหมายการพัฒนาด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) องค์กรที่มีเป้าหมายการพัฒนาด้านดิจิทัลระยะสมบูรณ์ (Mature) รวม 18 บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง ดังนี้

กลุ่มข้าราชการ และบุคลากร ภาครัฐ	บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง		
	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะกำลัง พัฒนา (Developing)	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะ สมบูรณ์ (Mature)
ผู้บริหารระดับสูง (Executive)	ผู้กระตุ้นและสร้างความ ตระหนักรู้ถึงความสำคัญ และการเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านดิจิทัลภาครัฐ

กลุ่มข้าราชการ และบุคลากร ภาครัฐ	บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง		
	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะกำลัง พัฒนา (Developing)	องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะ สมบูรณ์ (Mature)
ผู้อำนวยการกอง (Management)	ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการ ด้านดิจิทัล	ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านดิจิทัลระดับองค์กร	ผู้ขับเคลื่อนองค์กร แห่งดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านนโยบาย และงานวิชาการ (Academic)	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อ สนับสนุนนโยบาย	นักคิดเพื่อการขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านบริการ (Service)	ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ	ผู้อำนวยการความสะดวก ด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้นำด้านการบริการ ภาครัฐ
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technologist)	ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี ขององค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ภาครัฐ	ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยี ดิจิทัล	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง ชาญฉลาด

ในการนี้ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มในหน่วยงานสามารถดำเนินการตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังดังกล่าวได้ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลสำหรับกลุ่มข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะต่าง ๆ ไว้ รวม 18 ชุด สรุปได้ดังนี้

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ

ด้านดิจิทัล ระยะเริ่มแรก (Early)

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล” โดยการทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมถึงผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการ (Work/Service Process) ปรับปรุงเทคโนโลยีและเตรียมการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เพื่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างภาครัฐ กับประชาชน และส่งเสริมให้เกิดการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กรด้วย

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) • DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> • DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง • DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล • DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
--	---

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงที่ตรงนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล • ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)⁶ • ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture) • ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)⁷ 	<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน • ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development) • ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ • ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
--	--

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ จริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLit = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสิทธิภาพพื้นฐาน

- ประสิทธิภาพการใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสิทธิภาพการใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสิทธิผลในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสิทธิภาพการทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสิทธิภาพในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านดิจิทัลในกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ” สามารถนำนโยบายและทิศทางองค์กรจากผู้บริหารระดับสูง มากำหนดเป็นแนวทางและแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ทบทวนและพัฒนาระบบงาน การทำงาน หรือการบริการให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design) • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) • SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning) • SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล • DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) 	<ul style="list-style-type: none"> • DL300 แบ่งระบบงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง • DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล • DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
--	---

ความรู้²

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงที่ต่อนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)⁶
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)

- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)⁷
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน (Human Resource Management and Development)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดี การสอนงาน (Coach and Mentor) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

ประสบการณ์³

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)
- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน
- เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนคติความสามารถ

- DLit = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านความควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีที่เอื้อระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้อุปกรณ์เพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ใช้อุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัย” ที่สามารถวิเคราะห์และใช้ข้อมูลรวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการนำเสนอทางเลือกเชิงนโยบาย การกำหนดแผนงาน โครงการ ข้อเสนอทางวิชาการที่สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์องค์กร รวมทั้งมีความเข้าใจระบบข้อมูล สามารถจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนหรือเรียกใช้ได้อย่างสะดวก

ความสามารถ¹

- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานประจำ
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงาน ร่วมกับระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)
- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงที่สหทางนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศ กับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผน และการตัดสินใจ
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)⁶
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management)⁷
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)
- ประสบการณ์การใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ หรือเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน หรือผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่เป็นบริการหลักของหน่วยงาน และการบริการของหน่วยงานอื่นที่มีการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงาน ร่วมกับระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement) • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ 	<ul style="list-style-type: none"> • DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล • DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน • DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
---	--

ความรู้²
ความรู้พื้นฐาน²
ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ²
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends)

ประสบการณ์³
ประสบการณ์พื้นฐาน³
ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์การนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน หรือกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ จริ้ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน” ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาพัฒนาแพลตฟอร์มการบริหารจัดการภายในองค์กร (Back Office) และการจัดบริการของรัฐ (Service) เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การบริหารจัดการ และรูปแบบการให้บริการ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานและการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน ตลอดจนสามารถดูแลบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ความสามารถ¹

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรการเปลี่ยนแปลง

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงที่ทางนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ³
- ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์¹⁰
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber Security)
- ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)⁶
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจิล (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)⁷

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร
- ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์
- ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- ประสบการณ์การทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของหน่วยงาน
- ประสบการณ์การจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ” ที่ตระหนักรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม

ความสามารถ¹

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน (Service-Level Agreement Management)
- เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)³

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ จริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสบการณ์พื้นฐาน

- ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสบการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสบการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสบการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ

ด้านดิจิทัล ระยะกำลังพัฒนา (Developing)

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน (How the organization operates) หรือการให้บริการขององค์กร ให้ความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางขององค์กร รวมทั้ง สร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะด้วย

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ • SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล • DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) • DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล • DL300 เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง • DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> • DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล • DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries) • DG600 จัดทำ แกะไขเพิ่มเติม หรือเรียกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล • DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) • DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ • DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
--	---

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ของผู้บริหารระดับสูง (Executive) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)⁸

- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจิล (Agile)
- ความรู้ด้านการกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แกะไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็น

- ประสบการณ์ของผู้บริหารระดับสูง (Executive) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มแรก (Early)
- ประสบการณ์การวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ วิถีเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้อำนวยการกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร” ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการกำหนดแนวทาง วางแผน กำกับ ติดตามดูแล ให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งเป็นผู้ใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการตัดสินใจกำหนดนโยบายหรือทิศทางองค์กรด้วย

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design) • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถนะดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ • DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) • DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) • SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล • SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning) • SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ • DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล • DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล • DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> • DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries) • DL300 เก่งกลยุทธานุภาพ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง • DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management) • DG600 จัดทำ แก่ไขเพิ่มเติม หรือเรียกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล • DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ • DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล • DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework) • DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
--	--

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้อำนวยการกอง (Management) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้ด้านการกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก่ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจีล์ (Agile)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็น

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้อำนวยการกอง (Management) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือการทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

**องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) –
 ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)**

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย” ที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน มาตรฐาน แนวทาง หรือการจัดบริการขององค์กร รวมทั้งสามารถระบุความต้องการ สร้างสรรค์ ออกแบบ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชนอย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบดิจิทัล

ความสามารถ¹

- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ไขข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง²
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DTR200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการค้าดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement) จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)

- เทคนิคการออกแบบการให้บริการ³
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจิล (Agile)
- ความรู้ด้านการกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็น

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้อำนวยการระดับกลางด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการ สร้างสรรค์นวัตกรรม ออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสนับสนุนการสร้างเชื่อมโยงการบริการข้ามหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ความสามารถ¹

- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาวัตกรรมการบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)⁶
- ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอจิล (Agile)
- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการ วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)⁷
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล (Enterprise Architecture)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็น

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ประสบการณ์การบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของกระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน
- ประสบการณ์การทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์พัฒนาองค์กร กับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ วิจัย สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร” ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาสร้างสรรค์และออกแบบระบบอัจฉริยะให้แก่หน่วยงาน (Automated Public Service) ตลอดจนสามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้ซึ่งจะสร้างให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐ ไปสู่ระบบดิจิทัลที่สามารถช่วยสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ความสามารถ¹

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถนะดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS500 สร้างนวัตกรรมบริการขั้นต่ำที่ใช้งานได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG600 จัดทำ แก่ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)

- ความรู้เกี่ยวกับแนวทาง วิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการเครือข่ายการทำงาน
- ความรู้ด้านการกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก่ไขเพิ่มเติมและยกเลิกกฎหมาย

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็น

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)
- ประสบการณ์การประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รั้วความสามารถ

- DLit = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านความควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้อุปกรณ์เพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล” ที่มีความรู้ความเข้าใจและทำการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย และเป็นผู้ที่ใฝ่เรียนรู้มุ่งพัฒนาตนเอง ให้สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

ความสามารถ¹

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

ความรู้
ความรู้พื้นฐาน²
ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะเริ่มต้น (Early)

ประสบการณ์
ประสบการณ์พื้นฐาน³

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ จริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการ

ด้านดิจิทัล ระยะสมบูรณ์ (Mature)

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้บริหารระดับสูง (Executive)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ” ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และการสร้างสรรคนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐที่มีมูลค่าสูงชัน (High Value Jobs) พัฒนาการทำงานและการบริการภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design) • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ • SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล • DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) • DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล • DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน • DL300 เก่งกระบวนการเข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง • DL100 นำการพัฒนาคอนพัน์สู่ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> • DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล • DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries) • DG600 จัดทำ แก่โซเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล • DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) • DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ • DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล • DLit300 ไซดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
---	---

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ของผู้บริหารระดับสูง (Executive) ในองค์กรระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์ของผู้บริหารระดับสูง (Executive) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้อำนวยการกอง (Management)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัล” ที่สนับสนุนการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างบรรยากาศการทำงานในรูปแบบดิจิทัล ที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาองคกรรัฐที่มีมูลค่าสูงขึ้น (High Value Jobs) พัฒนาการทำงานและการบริการภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสามารถ¹

- SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- DTr100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อการเปลี่ยนแปลง
- DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ด้านดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)

ความรู้²
ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้อำนวยการกอง (Management) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์³
ประสบการณ์พื้นฐาน³
ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้อำนวยการกอง (Management) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “นักคิดเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล” ที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์และใช้ข้อมูล และเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อต่อยอดและสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อการพัฒนาและสร้างงานภาครัฐที่มีคุณค่าสูง (High Value Jobs) รวมทั้งสามารถสร้างสรรค์และออกแบบระบบการบริหารจัดการกระบวนการ ระเบียบการให้บริการ ที่สนับสนุนการพัฒนาการทำงานภาครัฐที่สร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว เป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม อย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสามารถ¹

- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง'
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับปรุงองค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อองค์กรเปลี่ยนแปลง

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของพนักงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ทำงานด้านบริการ (Service)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้นำด้านการบริการภาครัฐ” ที่ร่วมสร้างสรรค์และพัฒนาการบริการภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างภาครัฐด้วยกันเอง และภาครัฐกับประชาชน มีการเชื่อมโยงและบูรณาการบริการภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา สถานที่ ภาษา มีความโปร่งใสเป็นธรรม และเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสามารถ¹

- SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- DS600 ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- DLit500 ผลิตรายข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
- DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- DL300 เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยุคการเปลี่ยนแปลง

ความรู้

ความรู้พื้นฐาน²

ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์

ประสบการณ์พื้นฐาน³

ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ วิเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ” ที่มีความรอบรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี สามารถคาดการณ์และเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และรองรับการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อการสร้างงานภาครัฐที่มีมูลค่าสูง (High Value Jobs) การพัฒนาภาครัฐเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม มีการเชื่อมโยงและบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ เสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการบริการที่ทันสมัย ไม่จำกัดด้วยเวลา สถานที่และภาษา และเป็นภาครัฐที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ ตลอดจนสามารถดูแลบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ความสามารถ¹

<ul style="list-style-type: none"> • SPM100 กำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กรที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน • DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมรรถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ • SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design) • DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล • DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ • SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning) • DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework) • DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล • DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน • DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ • SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล • DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล • DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยุคการเปลี่ยนแปลง • DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> • DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแก่คนที่ใช้งานได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด • DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวเอง • DTr200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล • DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง • DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล • DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล • DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management) • DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement) • SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ • DTr300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน • DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน • DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน • DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล • DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล
--	--

ความรู้²
ความรู้พื้นฐาน²
ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์³
ประสบการณ์พื้นฐาน³
ประสบการณ์ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ประสบการณ์ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)
- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

องค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะพัฒนาแล้ว (Mature) – ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others)

บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง : “ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด” ที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและปลอดภัย ครอบคลุมและเท่าทันเทคโนโลยี ไม่เรียนรู้ มุ่งพัฒนาตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาและบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความสามารถ¹

- DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- DLit200 ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- DLit600 ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน

- DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ด้านดิจิทัล
- DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)
- DL300 เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่ออยุทธการเปลี่ยนแปลง

ความรู้²
ความรู้พื้นฐาน²
ความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

- ความรู้ที่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) ในองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัลระยะกำลังพัฒนา (Developing)

ประสบการณ์³
ประสบการณ์พื้นฐาน³

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น
- กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (ว 27/2552)

- สอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Others)

ความสามารถ และความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 รัศความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสบการณ์พื้นฐาน

- ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสบการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสบการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและการกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสบการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

ข้อมูลประกอบการอ่านทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
สำหรับองค์กรที่มีพัฒนาการด้านดิจิทัล ระยะต่าง ๆ

ความสามารถ และความรู้อื่นๆพื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1 ทัศนคติความสามารถ

- DLIT = ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- DG = ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- DT = ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- DS = ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
- SPM = ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- DL = ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- DTTr = ความสามารถด้านขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

2 ความรู้พื้นฐาน

- เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน⁴
- ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม
- ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง⁵
- ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

3 ประสพการณ์พื้นฐาน

- ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
- ประสพการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ประสพการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมีประสพการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้
- ประสพการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความเชื่อมโยงของส่วนต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ประสพการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

คำอธิบายความรู้

4 เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น

- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network)
- การใช้เทคโนโลยีการตัดสินใจ (Data Literacy)
- การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility)
- การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing)
- การใช้อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

5 ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น

- Enterprise Governance ตามกรอบของ COSO
- IT Governance ตามกรอบของ COBIT 5
- The Open Group Architecture Framework (TOGAF)
- Thailand e-Government Interoperability Framework (TH e-GIF)
- ISO 9001 Quality Management
- ISO/IEC 20000 IT Service Management
- ISO/IEC 27001 Information Security Management
- ISO/IEC 27002 IT Security Techniques
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Service Life Cycle Management (SLM)
- มาตรฐานข้อมูลภาครัฐ (Government Data Standards)
- มาตรฐานข้อมูลรัฐบาลแบบเปิด (Open Government Data Standards)
- พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐ พ.ศ. 2549
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการทำกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

6 ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) เช่น

- ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
- ความรู้ด้านการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล ทิศทางการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ให้บริการ และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลักของโลก (Mega Trends) เป็นต้น

7 ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโครงการ (Project Management) เช่น

- การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการทำโครงการ (Cost-Benefit Analysis)
- การจัดการความเสี่ยงโครงการ (Project Risk Analysis)
- การควบคุมและประกันคุณภาพ (Quality Control and Assurance) เป็นต้น

8 เทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management) เช่น

- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)
- เทคนิคการสื่อสาร การเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

9 เทคนิคการออกแบบการให้บริการ เช่น

- Design Thinking
- User Experience Design
- Service Canvas
- Information Technology Service Management (ITSM)
- Information Technology Infrastructure Library (ITIL) เป็นต้น

10 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เช่น

- วิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)
- กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Process)
- การทดสอบซอฟต์แวร์ (Software Testing) เป็นต้น

